

Abstrak

Kota Semarang merupakan salah satu kota besar yang mengalami permasalahan transportasi. Dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang sangat pesat diiringi dengan pertumbuhan ruas jalan yang tidak memadai, maka hal ini merupakan salah satu faktor pemicu permasalahan transportasi yang terjadi di Kota Semarang. Hal ini tentu dipicu oleh efektivitas waktu jika memakai kendaraan pribadi dan angkutan umum. Angkutan umum yang digunakan di Kota Semarang sebagai salah satu alternative solusi adalah Bus *Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Salah satunya adalah koridor VII Genuk – Balaikota (Pemuda) yang baru dioperasikan pada tanggal 15 Mei 2018. Kualitas pelayanan merupakan salah satu dorongan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan dengan meminimalisir pengalaman yang mengecewakan. Salah satu tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan koridor VII. Metode analisis penelitian ini adalah Deduktif Kuantitatif Rasionalistik dengan alat analisis distribusi frekuensi. Tingkat **Kenyamanan**, sudah baik namun masih perlu dioptimalkan lagi untuk kenyamanan pengguna. Ditambahkan armada bus untuk mengatasi kapasitas disaat jam sibuk. Pada tiap shelter bisa dilengkapi fasilitasnya berupa tempat sampah maupun pengaturan suhu pada shelter. Tingkat **Keamanan**, dari fasilitas keamanan sudah baik namun perlu dikembangkan lagi. Dilihat dari sisi informasi gangguan keamanan pengguna sudah mengetahui gimana caranya untuk mengadu perihal Trans Semarang. Dikembangkan lagi untuk shelter di tambah penerangan untuk keamanan bagi pengguna. Tingkat **Keselamatan**, dilihat dari kelayakan bus dan ketersediaan fasilitas keselamatan dikatakan sudah baik, namun untuk diperhatikan bahwa sopir masih ada beberapa yang kurang memperhatikan kenyamanan bagi penumpang. Tingkat **Keterjangkauan**, dalam aksesibilitas perpindahan moda memudahkan pengguna untuk pindah di koridor lain maupun moda yang lain. Salah satu pengguna banyak yang memilih VRT dikarenakan biaya yang murah. Dengan biaya murah tersebut dapat beralihnya kendaraan pribadi ke kendaraan umum. Tingkat **Keteraturan**, dilihat dari waktu tunggu masih banyak pengguna yang menunggu lebih dari 15 menit. Belum dilengkapinya info pelayanan kedatangan ataupun keberangkatan pada setiap shelter. Keteraturan harus dioptimalkan lagi untuk menunjang pengguna dalam menggunakan BRT.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Koridor VII Trans Semarang

Abstract

The city of Semarang is one of the major cities that experience transportation problems. With the growing number of motor vehicles that are very rapidly accompanied by the growth of inadequate roads, this is one of the factors to trigger transportation problems in the city of Semarang. It is certainly triggered by the effectiveness of time when using private vehicles and public transport. Public transportation used in the city of Semarang as an alternative solution is Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. One of them is the VII-Genuk-Balaikota (youth) corridor which was recently operated on 15 May 2018. Quality of service is one of the community's encouragement to increase satisfaction by minimizing disappointing experience. One of the purposes of this research aims to analyze the kinerrja of service corridor VII. This method of research analysis is rationalistic quantitative dextructive with frequency distribution analysis tool. The level of comfort, is good but still needs to be optimized again for user convenience. Added bus fleet to overcome capacity during peak hours. In each shelter can be equipped with facilities such as garbage and temperature settings on the shelter. Security level, from the security facility is good but needs to be developed again. On the other hand, the user security disturbance information is already know how to complain about Trans Semarang. Developed again for shelters in added illumination for security for users. Level of safety, judging by bus worthiness and the availability of safety clause is said to be good, but to note that the driver still has a few that are distracted driving – Ugalan. Affordability level, in the accessibility of the mode of movement allows users to move in other corridors or other modes. One of the many users who chose BRT is due to its cheap cost. With a cheap fee it can be a private vehicle to public transport. Regularity level, judging from the waiting time there are still many users who wait more than 15 minutes. Not to be completed by the arrival or departure information at each shelter. Regularity must be optimized again to support users in using BRT.

Keywords: service performance, corridor VII Trans Semarang